

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari perhitungan statistik dan pembahasan pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan untuk bisa menjawab rumusan masalah dari penelitian ini. Berikut ini merupakan kesimpulan dari penelitian ini :

1. Layanan dasar berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BCA di Surabaya. Sehingga dapat dikatakan bahwa layanan dasar mempengaruhi kepuasan nasabah jika layanan dasar dapat meningkatkan kepuasan nasabah juga akan meningkat. Bank harus meningkatkan terus kinerja layanan yang diberikan untuk nasabah agar nasabah merasa puas dan tetap mempertahankan bank pilihannya.
2. Layanan canggih berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BCA di Surabaya. Dalam hal ini walaupun layanan canggih berpengaruh tidak signifikan masih ada kualitas layanan lainnya yang mampu mempengaruhi kepuasan nasabah. Sehingga berkaitan dengan hal tersebut bank harus mampu memberikan layanan yang terbaik terkait dengan fasilitas yang diberikan untuk mempermudah transaksi nasabah.
3. Biaya berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BCA di Surabaya. Sehingga dapat dikatakan bahwa biaya mempengaruhi kepuasan nasabah apabila biaya yang diberikan sesuai dengan kemampuan nasabah maka nasabah cenderung tetap mempertahankan bank pilihannya

sehingga bank harus memperhatikan biaya yang akan dibebankan kepada nasabahnya agar nasabah tidak beralih kepada bank lain.

4. Kepuasan nasabah positif signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank BCA di Surabaya. Dalam hal ini dapat dikatakan bahwa kepuasan nasabah dapat mempengaruhi loyalitas nasabah jika kepuasan nasabah meningkat loyalitas nasabah akan meningkat. Sehingga bank harus tetap mempertahankan kinerjanya berkaitan dengan layanan yang diberikan kepada nasabah.
5. Program loyalitas positif signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank BCA di Surabaya. Sehingga dapat dikatakan bahwa program loyalitas memiliki pengaruh terhadap loyalitas nasabah. Apabila program loyalitas yang diberikan kepada nasabah sesuai dengan yang diharapkan oleh nasabah maka nasabah cenderung tetap mempertahankan bank yang telah menjadi pilihannya.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Setelah peneliti melakukan penelitian ini, ada beberapa keterbatasan yang dimiliki dalam penelitian ini diantaranya :

1. Proses pengumpulan data dengan mendatangi nasabah melalui *gallery* ATM membuat peneliti kesulitan untuk memilih responden yang termasuk didalam kriteria penelitian ini. Sehingga peneliti harus menanyakan terlebih dahulu untuk mengetahui apakah telah sesuai atau tidak.

2. Lokasi pengumpulan data dengan mendatangi *food court* di tiga mall untuk mencari nasabah Bank BCA juga mengalami kesulitan untuk memilih responden yang termasuk kriteria. Sehingga dalam hal ini peneliti meminta bantuan rekan untuk menyebarkan kuisioner.

5.3 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan memperoleh hasil analisis yang telah dapat disimpulkan, maka berikut ini peneliti memberikan saran untuk pihak yang terkait didalam penelitian ini :

1. Bagi BCA di Surabaya

Dari hasil analisis yang telah diberikan oleh peneliti adalah diharapkan Bank BCA membuka *gallery* ATM yang terletak didaerah agar lebih mudah dijangkau oleh nasabah yang akan berlibur dan berwisata. Berkaitan dengan hasil dilapangan dan rata-rata reponden menulis jawaban disetiap indikator pernyataan dapat disimpulkan sebagai berikut

1. Layanan dasar yang diberikan hendaknya karyawan bank BCA memberikan saran bagi nasabahnya. Dengan lebih memperhatikan kinerja SDM dan memberikan pelatihan untuk memperbaiki kualitas SDM
2. Biaya perlu diperhatikan agar sesuai dengan harapan tidak terlalu mahal sehingga nasabah merasa nyaman. Terutama dengan memperhatikan harga dengan para pesaing dan tetap memberikan kualitas terbaiknya.
3. Program loyalitas juga perlu ditingkatkan terutama pengenalan *point reward* agar nasabah lebih mengenal. Terutama dengan lebih

menginformasikan dengan memberikan promosi agar lebih kenal ke nasabah.

4. Kepuasan nasabah melalui pelayanan yang cepat agar tetap diperhatikan sehingga nasabah akan cenderung merekomendasikan. Hal ini dapat dilakukan dengan menambah karyawan atau memperbaiki kualitas SDM sehingga dapat menciptakan kualitas yang baik dari Bank BCA di Surabaya kepada nasabahnya..
 5. Loyalitas melalui kualitas yang telah diberikan dengan baik sehingga nasabah akan merekomendasikan kepada orang lain. Bank harus memberikan pelayanan terbaik terutama bagi nasabah setia pada Bank BCA di Surabaya
2. Bagi Peneliti selanjutnya
- a. Untuk memperoleh hasil yang lebih baik dari peneliti sebelumnya, maka peneliti selanjutnya menambahkan variabel yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas. Peneliti selanjutnya diharapkan mampu mencari variabel selain variabel bebas layanan dasar, layanan canggih, biaya, program loyalitas, kepuasan nasabah, dan loyalitas nasabah. Seperti misalnya menggunakan variabel bebas ekuitas merek, layanan *e-marketing*.
 - b. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah instrumen penelitian bisa dengan menambah jumlah indikator pada setiap item pertanyaan agar lebih mengetahui kekurangan dan kelebihan sehingga untuk menjadikan bank lebih maju dan berkembang dengan kesimpulan dan saran yang diberikan.

DAFTAR RUJUKAN

- Erna ferrinadewi. 2008. *Merek Dan Psikologi Konsumen*. Yogyakarta : Graha ilmu.
- Imam Ghozali. 2012. *Konsep Teknik dan Aplikasi Smart Partial Least Squares (PLS) 2.0*. Semarang : Universitas Diponegoro.
- _____. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS regresi*. Semarang : Universitas Diponegoro.
- J.Paul Peter dan Jerry C. Olson. 2013. *Perilaku Konsumen Dan Strategi Pemasaran*. Jakarta : Salemba empat.
- Karlina aprilia dan Imam ghozali. 2013. *Teknik Penyusunan Skala Likert*. Semarang : Fatwa publishing.
- Kasmir. 2011. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta : Rajawali Perss.
- _____. 2012. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : Rajawali Perss.
- Lizar alfansi. 2010. *Financial Services Marketing*. Jakarta : Salemba empat.
- M. Burhan Bungin, Msi, 2013. *Metodologi Penelitian Sosial Dan Ekonomi*. Jakarta : Kencana.
- Majalah Infobank. 2014. Januari .No. 418. Halaman 29
- Mudrajad Kuncoro. 2011. *Metode Kualitatif : Teori dan aplikasi untuk bisnis dan ekonomi*. Yogyakarta : Sekolah Tinggi Ilmu YKPN.
- Nina rahmayanti. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Graha ilmu.
- PBI: No. 11/1/PBI/2009 BANK UMUM
- Philip Khotler dan Gary Amstrong. 2008. *Principles Of Marketing 12th*. Edition Diterjemahkan oleh Bob Sabran. Jakarta. Penerbit Erlangga
- Rambat lupiyoadi. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba empat.
- Rahman H, 2013. Customer Satisfaction And Loyalty : A Case Study From The Banking Sector. *Central European Business Review*. Vol. 2, No. 4; December 2013.
- Ririn tri ratnasari dan Mastuti H. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Ghalia indonesia.

Sentot imam wahjono. 2010. Manajemen Pemasaran Bank. Yogyakarta : Graha ilmu.

Syofian Siregar. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : Kencana

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung : CV Alfabeta

Samraz Hafeez, Bakhtiar Muhammad. 2012. The Impact Of Service Quality, Customer Satisfaction And Loyalty Programs On Customer's Loyalty : Evidence From Banking Sector Of Pakistan. *International Journal Of Business And Social Science*. Vol. 3, No. 16; August 2012.

Tony wijaya. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta : Indeks.

Tatik suryani. 2013. *Perilaku Konsumen Di Era Internet*. Surabaya : Graha ilmu.

Ikatan Perbankan Indonesia. 2013. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta : Gramedia.

